



**GADAI MULIA**

**STANDARD OPERATING PROCEDURE  
(SOP)**

**MEKANISME GANTI RUGI BARANG JAMINAN**

**SOP.GMJY.2022.0011**

Prosedur Operasional ini adalah milik dan hanya dipergunakan untuk kepentingan  
internal **GADAI MULIA**

Dilarang mengubah apapun tanpa izin tertulis

**GADAI MULIA**

Perihal	: Mekanisme Ganti Rugi Barang Jaminan
Tanggal	: 30 Agustus 2022
No. SOP	: SOP.GMJY.2022.0011

## A. TUJUAN

Memberikan pedoman kerja bagi unit kerja terkait dalam melaksanakan mekanisme penanganan barang jaminan yang hilang/rusak yang terjadi selama masa transaksi nasabah.

## B. RUANG LINGKUP

1. Ruang lingkup SOP ini meliputi ketentuan dan prosedur kerja dalam penanganan barang jaminan hilang/rusak.
2. Fungsi dan Jabatan yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan SOP ini, adalah :

Jabatan	Fungsi					
	Pemutus	Penaksir	Kasir	Custody	Pelayanan Nasabah	Administrasi
Kepala Outlet	V	V		V	V	V
Penaksir		V	V	V	V	V

## C. PENGERTIAN DAN ISTILAH

1. Transaksi Gadai adalah suatu hak yang diperoleh Perusahaan Pergadaian atas suatu barang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh nasabah atau oleh kuasanya, sebagai jaminan atas pinjamannya dan yang memberi wewenang kepada Perusahaan Pergadaian untuk mengambil pelunasan pinjaman dari barang itu dengan mendahului kreditur-kreditur lain, dengan pengecualian biaya untuk melelang atau menjual barang tersebut dan biaya untuk menyelamatkan barang tersebut yang dikeluarkan setelah barang itu diserahkan sebagai gadai, biaya-biaya mana harus didahulukan.
2. Barang Jaminan adalah setiap barang bergerak yang dijadikan jaminan oleh nasabah kepada Perusahaan Pergadaian
3. Form Aplikasi Transaksi Gadai (FATG) adalah formulir yang digunakan oleh nasabah untuk mengajukan permohonan transaksi gadai yang berisi data lengkap nasabah, hasil taksiran, serta deskripsi dari barang jaminan.
4. Surat Bukti Gadai (SBG) adalah surat tanda bukti perjanjian pinjam meminjam uang dengan jaminan yang ditandatangani oleh Perusahaan Pergadaian dan nasabah
5. Outlet adalah cabang serta unit yang ada Gadai Mulia.
6. Singkatan/Istilah :
  - a. BJ : Barang Jaminan
  - b. LB : Logbook Brankas
  - c. FATG : Formulir Aplikasi dan Transaksi Gadai
  - d. SBG : Surat Bukti Gadai
  - e. FPN : Form Pengaduan Nasabah

## D. PROSES PENANGANAN BARANG JAMINAN HILANG/RUSAK

### I. Ketentuan Umum

1. PIC yang bertanggung jawab dalam transaksi ini adalah Kepala Outlet yang bertanggung jawab dalam pengelolaan Barang Jaminan.
2. Barang jaminan hilang yang ditangani adalah barang hilang yang disebabkan karena pencurian, tidak ada di tempat penyimpanan dan tidak diketahui keberadaannya.
3. Barang jaminan rusak adalah barang yang kerusakannya timbul selama barang jaminan berada dalam pengawasan cabang dan kerusakannya bisa sebagian atau seluruh sehingga menyebabkan kondisinya menjadi lebih buruk dari keadaan semula pada saat diterima



Perihal	: Mekanisme Ganti Rugi Barang Jaminan
Tanggal	: 30 Agustus 2022
No. SOP	: SOP.GMJY.2022.0011

4. Barang Jaminan hilang/rusak dapat disebabkan oleh faktor internal seperti perbuatan atau kelalaian karyawan tetapi dapat juga disebabkan faktor eksternal seperti pencurian, kerusuhan, dll kecuali yang bersifat force majeure berdasarkan ketetapan pemerintah.
5. Pihak yang bertanggung jawab dalam penggantian barang jaminan hilang/rusak adalah :
  - a. Barang rusak dikarenakan proses penaksiran, maka penggantian tergantung dari hasil investigasi yang akan dilakukan, jika tidak ada unsur kelalaian/kesengajaan maka akan diganti perusahaan dengan menjadi beban cabang.
  - b. Barang hilang/rusak dikarenakan kelalaian petugas cabang seperti lupa menyimpan barang jaminan, meletakkan barang jaminan pada transaksi lain, salah mekanisme penyimpanan serta kelalaian lainnya, maka penggantian akan menjadi beban karyawan yang bersangkutan. Pembayaran perbaikan ataupun penggantian akan diambil dari gaji karyawan atau dibayar langsung oleh karyawan cabang bersangkutan.
  - c. Faktor eksternal seperti kecelakaan, pencurian, huru hara atau faktor eksternal lainnya yang bukan dikarenakan bencana alam maka penggantian akan ditanggung oleh perusahaan
  - d. Barang jaminan hilang/rusak dikarenakan force majeure yang ditetapkan pemerintah maka perusahaan tidak akan melakukan ganti rugi.
6. Barang Jaminan yang hilang/rusak dapat diganti dengan barang pengganti atau uang sesuai kesepakatan antara perusahaan/karyawan dengan nasabah.
7. Penggantian Barang Jaminan hilang/rusak sesuai ketentuan sebagai berikut :
  - a. Untuk barang jaminan emas yaitu uang atau barang yang nilainya sama atau setara dengan nilai Barang Jaminan pada saat Barang Jaminan tersebut hilang atau rusak. Penetapan harganya berdasarkan harga pasar yang ditetapkan perusahaan.
  - b. Untuk barang jaminan selain perhiasan yaitu uang atau barang yang nilainya sama atau setara dengan nilai Barang Jaminan pada saat barang jaminan tersebut dijaminkan, berdasarkan harga yang ditetapkan perusahaan.
8. Jika Nilai Penggantian Barang Jaminan yang ditetapkan tidak dapat diterima oleh nasabah, maka nasabah tersebut dapat melakukan penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPSSJK) atau melalui pengadilan negeri setempat.

## **II. Mekanisme Proses**

1. Penaksir
  - a. Melakukan pengecekan Barang (saat transaksi baru, ulang gadai atau pelunasan gadai)
  - b. Melaporkan kehilangan/kerusakan Barang ke Kepala Cabang
2. Kepala Cabang
  - a. Menerima laporan kerusakan/kehilangan Barang Jaminan dari Custody
  - b. Melakukan pengecekan menyeluruh terhadap seluruh Barang Jaminan yang tersimpan di dalam lemari besi dan mencocokkan Barang yang ada dengan kitir SBG serta kondisi fisik lemari besi.
  - c. Melakukan investigasi awal atas penyebab kerusakan atau kehilangan Barang Jaminan.
  - d. Jika kerusakan / kehilangan disebabkan oleh Force majeure, maka:
    - 1) Membuat berita acara kehilangan/kerusakan barang jaminan dan menjelaskan kronologisnya secara detail
    - 2) Mengirimkan berita acara ke kantor pusat
  - e. Jika kerusakan / kehilangan tidak disebabkan oleh Force Majeure, maka :



Perihal	: Mekanisme Ganti Rugi Barang Jaminan
Tanggal	: 30 Agustus 2022
No. SOP	: SOP.GMJY.2022.0011

- 1) Melakukan investigasi lanjutan atas hal yang menyebabkan kerusakan dan kehilangan serta pelaku.
- 2) Membuat berita acara dan dijelaskan secara lengkap dan mengirimkan berita acara ke kantor pusat
- 3) Dalam hal terjadi kerugian yang menyebabkan timbulnya klaim dari nasabah, maka pembayaran kerugian sesuai ketentuan perusahaan yang telah disebutkan diatas.
- f. karyawan yang terlibat dan terbukti bersalah dalam Penanganan Barang Jaminan Bermasalah, maka karyawan dikenakan sanksi sesuai Peraturan Perusahaan
- g. Menginformasikan ke nasabah bahwa Perusahaan bertanggung jawab atas Barang Jaminan hilang/rusak tersebut sesuai ketentuan berlaku, Barang Pengganti atau uang penggantian bisa diambil maksimal sampai dengan tanggal jatuh tempo.

#### **E. PROSES KLAIM BARANG JAMINAN HILANG/RUSAK**

##### **I. Ketentuan Umum**

1. PIC yang bertanggung jawab dalam melayani proses klaim barang jaminan hilang/rusak adalah kepala outlet.
2. Proses klaim barang jaminan hilang/rusak dapat dilakukan selama barang jaminan masih dalam masa gadai hingga tanggal jatuh tempo.
3. Proses Klaim Barang dapat dilakukan oleh nasabah atau pihak lain yang diberi kuasa dengan menyertakan dokumen yang dibutuhkan.
4. Dokumen yang dibutuhkan atau dihasilkan dari Proses Klaim Barang Rusak / Hilang oleh nasabah ini antara lain:
  - a. KTP Asli nasabah dan penerima kuasa (jika dikuasakan)
  - b. SBG asli
  - c. Menandatangani Surat yang tertera pada lembar belakang SBG (Jika dikuasakan)

##### **II. Mekanisme Proses**

1. Memanggil nasabah sesuai antrian
2. Menyampaikan salam dan menanyakan kebutuhan nasabah
3. Untuk nasabah yang datang dengan tujuan untuk klaim Barang Jaminan yang rusak atau hilang, minta nasabah menyerahkan SBG asli dan KTP asli
4. Melakukan pemeriksaan untuk memastikan keabsahan dan keaslian SBG atau dengan memeriksa tanda tangan penaksir/kepala outlet, isi tulisan keterangan Barang, nilai taksiran, tanggal transaksi, tanggal jatuh tempo, cap /stempel (jika ada), bentuk dan ukuran huruf print out computer sebagaimana yang biasa tercantum pada SBG asli.
5. Memastikan bahwa nasabah yang datang merupakan nasabah yang melakukan transaksi gadai
6. Jika yang datang bukan nasabah asli, minta penerima kuasa menyerahkan Surat Kuasa yang ada di belakang SBG dan KTP asli penerima Kuasa
7. Meminta nasabah mengisi Form Pengaduan Nasabah (FPN)
8. Menginformasikan ke nasabah besarnya nilai penggantian atas barang rusak dan hilang
9. Meminta persetujuan nasabah atas bentuk penggantian yang diinginkan (dalam bentuk barang atau uang tunai).
10. Besar nilai pembayaran ganti rugi kepada nasabah dengan ketentuan sebagai berikut:
  - a. Untuk nasabah yang sudah melakukan pembayaran seluruh biaya transaksi gadai, maka:



Perihal	: Mekanisme Ganti Rugi Barang Jaminan
Tanggal	: 30 Agustus 2022
No. SOP	: SOP.GMJY.2022.0011

- 1) Menyiapkan Tanda Terima Klaim Ganti Rugi sebesar Nilai Penggantian (2 rangkap)
- 2) Meminta tanda tangan nasabah di Tanda Terima Klaim Ganti Rugi
- b. Untuk nasabah yang belum melakukan pembayaran seluruh biaya transaksi gadai, maka:
  - 1) Menyiapkan Tanda Terima Klaim Ganti Rugi sebesar Nilai Penggantian – Nilai Pelunasan Uang Pinjaman.
  - 2) Meminta tanda tangan nasabah di Tanda Terima Klaim Ganti Rugi
11. Meminta nasabah menandatangani Form Pengaduan Nasabah pada Kolom Penyelesaian pengaduan, sebagai dasar bahwa nasabah menerima penyelesaian yang diajukan cabang.
12. Menyerahkan barang/uang serta Tanda Terima Klaim Ganti Rugi ke nasabah
13. SBG copy, SBG asli, FATG dan bukti pelunasan pada sistem disatukan dan difilling pada folder **SBG Pelunasan**.
14. Fotocopy SBG, Formulir Pengaduan Nasabah dan Tanda Terima Klaim Ganti Rugi disatukan dan disimpan pada folder **Pengaduan Nasabah**

**F. DOKUMEN / BUKTI TRANSAKSI**

Dokumen/bukti transaksi pada pelaksanaan prosedur ini :

1. FATG
2. SBG
3. Logbook Brankas
4. FPN
5. Tanda Terima Klaim Ganti Rugi

Ditetapkan di : Jakarta

**PT Gadai Sukses Aneka Mulia Jaya**



**Sukanto**  
Direktur